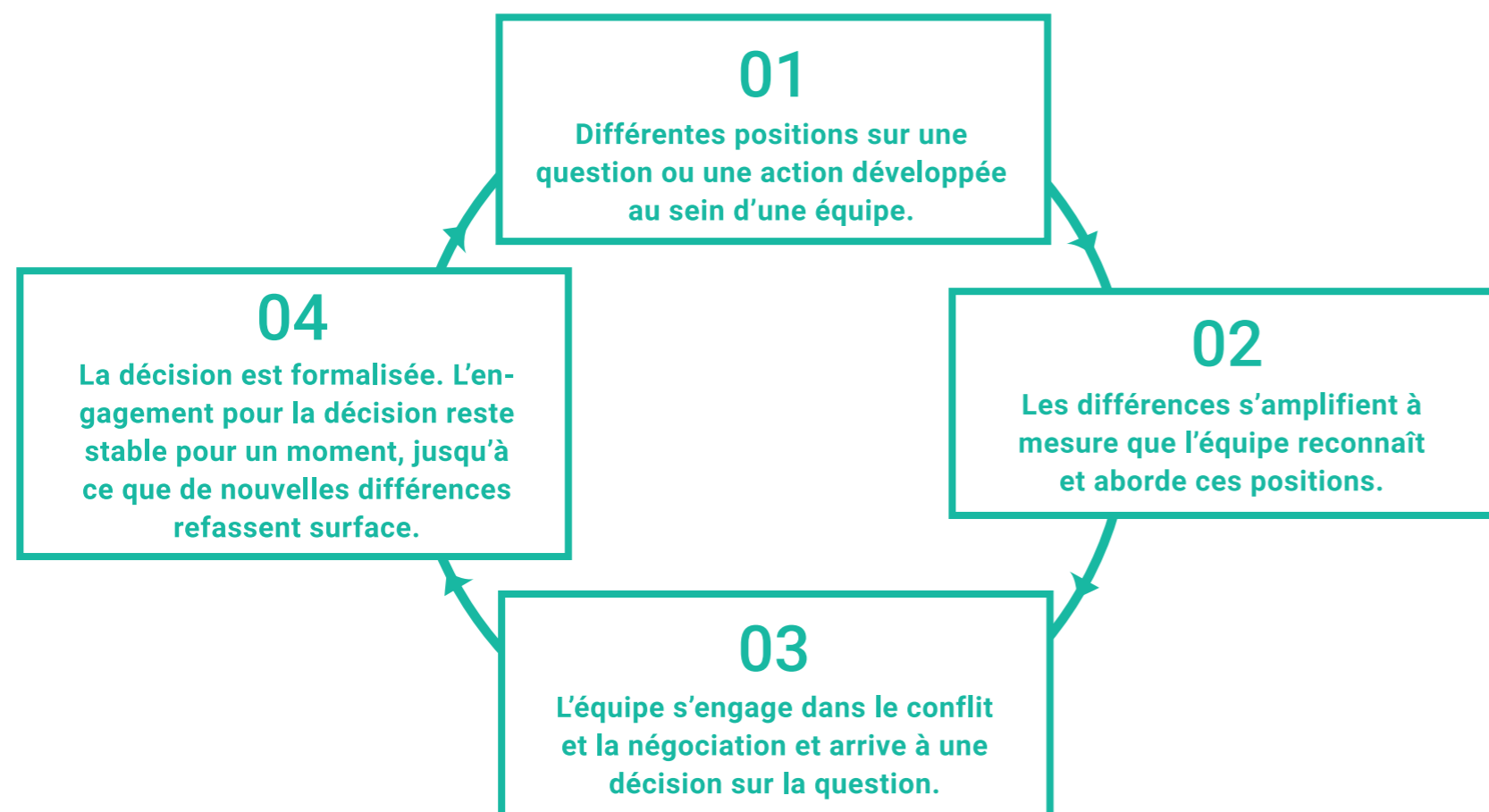


Un processus de prise de décision comprend souvent aussi un processus de résolution de conflit. Le processus dans son entier peut être décrit comme un cycle en 4 phases:



Il arrive que les équipes rencontrent des difficultés avec une ou plusieurs de ces phases:

- 01** Certaines équipes sont très homogènes et ne développent donc pas de diversité de perspectives.
- Suggestions:** Incluez des perspectives extérieures à vos discussions. Attribuez des rôles critiques aux membres de votre équipe (l'avocat du diable). Travaillez à diversifier votre équipe.
- 02** Certaines équipes aiment l'harmonie et ne traitent donc pas des positions conflictuelles.
- Suggestions:** Focalisez-vous de manière délibérée sur les différences plutôt que sur les points communs. Lors de vos réunions d'équipe, prenez le temps d'explorer les vues et positions divergentes. Demandez aux personnes d'écrire leurs opinions avant de vous engager dans une discussion commune. Formez des sous-groupes afin d'explorer le pour et le contre de différentes options.
- 03** Certaines équipes s'empêtrent dans des disputes, ce qui les empêche de résoudre les conflits et de prendre des décisions.
- Suggestions:** Utilisez des méthodes de résolution de conflit pour arriver à des accords négociés. Recherchez une facilitation ou une médiation extérieure. Imposez-vous des dates butoir pour prendre des décisions. Parfois, il arrive que les conflits se résolvent soudainement par eux-mêmes. Déterminez si les conflits sont liés à des relations ou des jeux de pouvoir plutôt qu'à des questions de contenu.
- 04** Certaines équipes ne peuvent pas s'engager sur des décisions et reviennent sur des choses qui ont déjà été décidées.
- Suggestions:** Conservez un protocole de réunion mettant en évidence tous les accords et reprenez-le lors de la réunion suivante. Désignez des personnes responsables du suivi de ces décisions et de la mise à jour du groupe sur les résultats.